

KEPUASAN PASIEN BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) TERHADAP PELAYANAN DI UNIT RAWAT JALAN (URJ) RUMAH SAKIT PERMATA MEDIKA SEMARANG TAHUN 2014

Fuzna Elsa Ulinuha

Abstract

Quality is the overall characteristics of the goods or services that demonstrate its ability to satisfy the needs of consumers, whether it be expressed needs or implied needs. The outpatient services are services to patients who entered the hospital for observation purposes, diagnosis, treatment, medical rehabilitation and other health services without a stay in the inpatient unit. The purpose of this study was to determine satisfaction of BPJS patient to the outpatient services unit.

The type of this research was quantitative descriptive study by cross sectional approach. The data collection by gave questionnaire to 99 patients, that chosen by purposive sampling.

The result showed that 56,56% respondents was satisfied with quick and appropriate action carried out for inspection, medical treatment and care (reliability). Furthermore, 54,54% respondent was satisfied with doctor and nurse who give quick and responsive reactions and 10,10% respondent wasn't satisfied to concerning complicated service procedure. There were 51,51% respondents satisfied with presence security assurance and reliance and 14,14% respondent wasn't satisfied to ability of doctors in determining disease diagnosa (assurance), 56,56% respondents were satisfied to the caring toward desirability and patient necessity (empathy), and 58,58% patient was satisfied to cleanliness, tidiness and comfortability of the waiting room (tangibles).

The evaluation periodically to quality of services and excellence service training are important to improving the skill of health officer to support the good performance in quality of the outpatient unit.

Keywords: Patient satisfaction, outpatient unit
Literature : 12 books (1990 – 2013)

PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial sehingga dengan adanya jaminan sosial, risiko keuangan yang dihadapi seseorang, baik itu karena

memasuki usia produktif, mengalami sakit, mengalami kecelakaan, dan bahkan kematian, akan diambil alih oleh lembaga yang menyelenggarakan jaminan sosial.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan

pelayanan yang efektif, efisien, dan dituntut untuk memberikan informasi kesehatan yang tepat dalam pelayanan kesehatan dan menghasilkan data yang akurat. Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih banyak dijumpai kekurangan, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Jika kondisi seperti ini tidak direspon, maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap rumah sakit sendiri. Mengingat jenis pelayanan yang sangat beragam, maka dalam memenuhi pelayanan diperlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan bagi instansi di lingkungan instansi kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia yang harus diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta. Untuk mencapai kualitas yang diharapkan oleh masyarakat perlu adanya kerjasama dan usaha yang berkesinambungan.⁽¹⁾

Badan Penyelenggara

Jaminan

Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan

Program Jaminan

Sosial di Indonesia menurut

Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 berisi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 berisi tentang BPJS dibagi 2, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerja, BPJS bertanggung-jawab langsung kepada Presiden, BPJS berwenang menagih iuran, menempatkan dana, melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan Peserta dan pemberi kerja.

Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu

fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan⁽²⁾

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien⁽³⁾

TUJUAN PENELITIAN

Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS di URJ RS Permata Medika Semarang Tujuan Khusus

- a. Mendiskripsikan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di RS Permata medika
- b. Mendiskripsikan kepuasan pasien melalui variabel *reability*, variabel *responsiveness*, variabel *assurance*, variabel *emphaty*, variabel *tangibles*

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu menggambarkan hasil penelitian

sesuai dengan pengamatan untuk menghasilkan gambaran sesuai dengan keadaan sebenarnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kusioner dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu dengan mengambil data secara langsung pada saat penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS di Rumah Sakit Permata Medika Semarang triwulan I Tahun 2014 sebanyak 10.129 orang

Pengambilan sampel dilaksanakan dengan accident sampel, dari hasil perhitungan sampel, didapatkan sampel 99 orang dari total populasi 10.129 orang

Analisa Data

Metode yang digunakan dalam analisis data univariant yaitu deskriptif kuantitatif yaitu menggambarkan hasil penelitian sesuai dengan pengamatan untuk menghasilkan gambaran sesuai dengan keadaan sebenarnya

HASIL

1. Variabel Reability

Berdasarkan hasil kusioner yang dibagikan ke responden di variabel *reability*/ keandalan didapatkan hasil sebagian besar responden puas di tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di RS Permata Medika Semarang sebesar 56,56 % tetapi di bagian itu pula beberapa reponden merasa tidak puas sebesar 10,10 % dan di bagian *reability* / keandalan lainnya di RS Permata Medika Semarang responden puas di pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat sebesar 52,52 % tetapi dibagian itu pula beberapa responden merasa tidak puas sebesar 13,13 %

2. Variabel Responsiveness

Berasarkan hasil kusioner yang dibagikan ke responden di variabel *responsiveness*/ daya tanggap didapat hasil responden puas dalam dokter dan perawat yang memberikan reaksi cepat dan tanggap sebesar 54,54 % dan di aspek lain dalam *responsiveness* / daya tanggap, responden puas dalam prosedur pelayanan yang tidak berbelit – belit sebesar 45,45 % tetapi sebagian reponden merasa tidak puas dalam aspek tersebut sebanyak 10,10 % dan beberapa responden merasa tidak puas dalam aspek kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien sebesar 10,10 %

3. Variabel Assurance

Dari hasil kusioner yang dibagikan responden di variabel *Assurance*/ jaminan didapatkan data pasien puas dengan adanya Jaminan Keamanan dan Kepercayaan sebesar 51,51 % serta kemampuan para dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit sebesar 35,35 % tetapi beberapa responden sangat tidak puas dalam aspek tersebut sebesar 14,14 % dan dalam aspek lain beberapa responden tidak puas dalam ruang tunggu yang kurang nyaman sebesar 9,09 %

4. Variabel Emphaty

Dari hasil kusioner yang dibagikan kepada responden di bagian *emphaty*/ empati didapatkan hasil, pasien puas di kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien sebesar 56,56 % tetapi di aspek itu pula beberapa responden merasa tidak puas sebesar 15,15 % dan beberapa responden lainnya merasa puas pada

aspek memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien sebesar 36,36 % dan beberapa responden merasa tidak puas dalam tersedianya pelayanan kesehatan 24 jam sebesar 9,09 %

5. Variabel Tangibles

Dari hasil kuisioner yang dibagikan kepada responden di variabel *tangibles* berwujud didapatkan hasil responden puas dalam aspek kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan sebesar 58,58 % tetapi dalam aspek itu pula beberapa responden tidak puas sebesar 10,10 % dan dalam aspek lain di bagian *tangibles* / berwujud responden merasa puas karena obat yang diberikan sesuai dengan resep sebesar 55,55 %

PEMBAHASAN

1. Variabel *Reability*

Variabel *Reability* / Keandalan adalah kemampuan rumah sakit untuk menghasilkan produk pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan⁽⁴⁾

Reability / keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan⁽⁵⁾

Dimensi kehandalan /*reliability* dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dalam bentuk kecepatan, keakuratan dan memuaskan akan berdampak pada tingginya tingkat loyalitas mereka terhadap produk perusahaan tersebut⁽⁶⁾

Beberapa hal yang dijadikan indikator pernyataan tentang variabel *Reliability*/ keandalan terdiri dari 6

pertanyaan yang berisi tentang pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat, prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang tidak sulit, tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan, pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawatan yang dijalankan dengan tepat, penerimaan hasil pemeriksaan laboratorium secara cepat dan saya merasa kesulitan dalam memahami penjelasan hasil pemeriksaan yang disampaikan oleh tenaga medis

Pada variabel ini didapatkan hasil sebagai berikut sebesar 34,34% responden mengatakan cukup puas dengan pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat, 49,49 % responden puas terhadap prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang tidak sulit, 47,47 % responden puas terhadap tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan, 45,45 % responden puas terhadap pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawatan yang dijalankan dengan tepat, 47,48 % responden cukup puas terhadap penerimaan hasil pemeriksaan laboratorium secara cepat dan pernyataan terakhir pada variabel ini didapatkan hasil 65,66 % responden cukup puas pada responden merasa kesulitan dalam memahami penjelasan hasil pemeriksaan yang disampaikan oleh tenaga medis

2. Variabel *Responsiveness*

Variabel *Responsiveness* / daya tanggap adalah Kemampuan variabel pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian secara individual kepada pasien dan mengerti kebutuhan pasien dan sikap tim medis maupun non medis dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pasien. Diantaranya adalah mudah diakses, tidak lama menunggu, dan bersedia mendengar keluhan pasien⁽⁴⁾

Responsiveness / daya tanggap adalah keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap⁽⁵⁾

Dimensi daya tanggap / *responsiveness* para karyawan perusahaan dalam melayani pelanggan. Ketika pelayanan yang baik yang diberikan oleh para karyawan akan terbentuk hubungan kekeluargaan. Hal ini akan berdampak pada tingkat loyalitas pelanggan terhadap perusahaan⁽⁶⁾

Adapun indikator yang dijadikan pernyataan tentang kualitas pelayanan variabel *responsiveness* / daya tanggap terdiri dari 6 pertanyaan yang berkaitan dengan kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien, petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti, prosedur pelayanan yang tidak berbelit belit, dokter dan perawat memberikan reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien, pemberian Informasi obat yang mudah dimengerti, tenaga medis membiarkan pasien

menunggu lama dengan bersikap acuh terhadap antrian pasien

Pada variabel ini diperoleh hasil sebesar 47,47 % responden merasa cukup puas terhadap kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien, 53,54 % responden merasa cukup puas terhadap pelayanan petugas yang memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti, sebesar 45,45 % responden mengatakan puas terhadap prosedur pelayanan yang tidak berbelit belit, sebesar 52,52 % responden mengatakan puas terhadap pelayanan dokter dan perawat memberikan reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien, sebesar 63,64 % responden merasa cukup puas terhadap pemberian Informasi obat yang mudah dimengerti dan pernyataan terakhir pada variabel ini didapatkan hasil 50,51 % responden mengatakan cukup puas terhadap pelayanan, dari pernyataan tenaga medis yang membiarkan pasien menunggu lama dengan bersikap acuh terhadap antrian pasien

3. Variabel *Assurance*

Variabel *Assurance* / jaminan adalah kepercayaan pasien terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan sehingga akibat pelayanan yang diberikan termasuk pengetahuan termasuk pengetahuan petugas kesehatan dalam memberikan tindakan pelayanan. Aspek ini juga mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang

dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya, resiko, keragu-raguan⁽⁴⁾

Assurance / jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keraguraguan⁽⁵⁾

Dimensi jaminan / *assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya karyawan terhadap konsumen⁽⁶⁾

Adapun indikator yang dijadikan pertanyaan tentang kualitas pelayanan variabel *Assurance* / Jaminan terdiri dari 5 pernyataan yang berkaitan variabel jaminan yaitu kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit, keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, ruang tunggu yang kurang nyaman.

Pada variabel ini diperoleh hasil sebesar 50,51 % responden mengatakan cukup puas dalam kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit, 66,67% responden mengatakan cukup puas terhadap keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja, sebesar 64,64 % responden mengatakan cukup puas terhadap pelayanan yang sopan dan ramah, sebesar 49,49 % responden merasa puas terhadap adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, 49,49 % responden mengatakan cukup

puas terhadap ruang tunggu yang kurang nyaman.

4. Variabel *Emphaty*

Variabel *Emphaty* / empati merupakan kemampuan para dokter dan perawat untuk memberikan pelayanan secara individu, memberikan bantuan dan perhatian khusus kepada pasien dan tanggung jawab pasien atas kenyamanan dan keamanan dan keinginan dokter dan perawat untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan klien yang terwujud dalam penuh perhatian terhadap setiap pasien⁽¹⁰⁾

Emphaty / empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan⁽¹¹⁾

Dimensi empati / *empathy* mencakup hubungan komunikasi, perhatian dan pemahaman kebutuhan konsumen. Jika konsumen merasa bahwa para karyawan perusahaan dapat memberikan empati kepada konsumen maka mereka tidak lagi merasa ragu untuk tetap mengkonsumsi jasa yang diberikan⁽¹²⁾

Adapun indikator yang dijadikan pernyataan tentang kualitas pelayanan variabel *Emphaty* / empati terdiri dari 4 pernyataan yang berkaitan variabel empati yaitu memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien,

kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, pemberian pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih-pilih, tersedianya pelayanan kesehatan 24 jam .

Pada variabel ini sebesar 61,62 % responden mengatakan cukup puas terhadap memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien, sebesar 49,49 % responden mengatakan puas pada kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, sebesar 61,61 % responden mengatakan cukup puas terhadap pemberian pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih-pilih , dan terakhir sebesar 59,59% responden mengatakan cukup puas karena tersedianya pelayanan kesehatan 24 jam

5. Variabel *Tangibles*

Variabel *Tangibles* / berwujud adalah keberadaan fasilitas - fasilitas fisik, peralatan, karyawan, sarana komunikasi dan alat - alat pendukung yang berujud dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada para pasien. Diantaranya ruang tunggu, ruang operasi, dan peralatan⁽⁴⁾

Tangibles / berwujud meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi⁽⁵⁾

Dimensi tampilan fisik / *tangible* yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti fasilitas fisik, perlengkapan, keramahan pegawai akan memengaruhi tingkat loyalitas pelanggan. Semakin konsumen merasakan nilai *tangibles* yang diberikan

perusahaan semakin meningkatkan loyalitas pelanggan tersebut⁽⁶⁾

Adapun indikator yang dijadikan pertanyaan tentang kualitas pelayanan variabel berwujud terdiri dari 4 pernyataan yang berkaitan variabel berwujud yaitu Obat yang diberikan sesuai dengan resep, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kerapian dan kebersihan penampilan petugas (karyawan), kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai.

Pada variabel ini sebesar 51,51 % responden puas dengan obat yang diberikan sesuai resep, sebesar 45,45 % responden puas terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, sebesar 46,47 % responden mengatakan cukup puas terhadap kerapian dan kebersihan penampilan petugas (karyawan) , sebesar 52,53 % responden cukup puas dengan kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai.

SIMPULAN

1. Pada variabel *Reability* / keandalan beberapa responden puas dengan tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan sebesar 56,56 %
2. Pada variabel *Responsiveness* / daya tanggap responden puas dalam dokter dan perawat yang memberikan reaksi cepat dan tanggap sebesar 54,54 % dan responden tidak puas dalam aspek kesiagaan petugas

- kesehatan untuk membantu pasien sebesar 10,10 %
3. Pada variabel *Assurance* / Jaminan responden puas dengan adanya jaminan keamanan dan Kepercayaan sebesar 51,51 % dan responden tidak puas dalam kemampuan para dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit sebesar 14,14 %
 4. Pada variabel *Empathy* / empati responden puas dalam kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien sebesar 56,56 % dan responden tidak puas dalam tersedianya pelayanan kesehatan 24 jam sebesar 9,09 %
 5. Pada variabel *Tangibles* / berwujud responden puas dalam aspek kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan sebesar 58,58 %

SARAN

1. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan, perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan secara periodik setiap 6 bulan sekali melalui pembagian kusioner kepada pasien / keluarga pasien

2. Peningkatkan keterampilan pelayanan prima kepada tenaga medis & non medis dalam rangka meingkatkan mutu pelayanan rawat jalan

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri kesehatan 269/Menkes/III/2008 Mengenai Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
2. Kotler & Amstrong. Perawatan Kesehatan Keluarga: Suatu Proses. UP, College Of Nursing, Quezon City . Jakarta. 2008
3. Pohan, I S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta 2006
4. Tjiptono, F & Chandra, G. Service, Quality & satisfaction . Yogyakarta : Penerbit Andi
5. Parasuraman, Zeithaml and Berry. *BalancDelivering Quality Service, Balancing Costumer Perception and Expectation New York: The Free Press, A Division of Macmillan.* 1990.
6. Parasuraman, A., V.A. Zeithaml & L.L. Berry. "SERVQUAL: Review, Critique Research Agenda", *Journal of Marketing*, page 111-124. 1994 .